

Virtuális asszisztens technológia ügyfélszolgálati csatornákhöz



Használjon AI-alapú chatbotokat, amelyek képesek kezelni a gyakori ügyfélkérdéseket, és valós idejű segítséget nyújtanak.



A lehetőség

Az ügyfélszolgálati kérések nagy száma általános és gyakran ismétlődő, így nem igényelnek átfogó szakértői ismereteket. Ezeket a kéréseket automatikusan, tényleges teljes munkaidős egyenértékek bevonása nélkül is el lehetne intézni.



A megoldás

Chatbotok és virtuális asszisztensek:

Használjon AI-alapú chatbotokat, amelyek képesek kezelni a gyakori ügyfélkérdéseket, és valós idejű segítséget nyújtanak. Az AI-algoritmusok természetes nyelvi feldolgozást és gépi tanulást használnak az ügyfelek lekérdezéseinek megértéséhez, személyre szabott válaszok felajánlásához és szükség esetén az összetett problémák természetes személyhez történő továbbításához.

Call center scriptek:

Az AI dinamikusan képes kéréseket létrehozni a call center munkavállalói számára, amelyek reflektálnak az ügyfelektől kapott válaszokra.



Főbb előnyök

- Az ügyfélszolgálati kérdések gyorsabban megoldhatók
- Ugyanazon időkereten belül több probléma is kezelhető
- Kevesebb manuális adminisztráció
- Az ügyfélszolgálati alkalmazottak más feladatokra összpontosíthatnak, például összetettebb esetekre, elemzésre, jelentéskészítésre, minőségellenőrzésre
- A virtuális asszisztensek idővel „taníthatók”, ezáltal fokozatosan javul az általuk kínált megoldások minősége.



Az itt található információk általános jellegűek, és nem céljuk egy adott természetes vagy jogi személy körülményeinek kezelése. Bár törekszünk arra, hogy pontos és időszzerű információkat nyújtsunk, nem garantálhatjuk, hogy ezek az információk pontosak a kézhezvételük napján, vagy hogy a jövőben is pontosak lesznek. Senki sem cselekedhet az ilyen információk alapján megfelelő szakmai tanácsadás nélkül, az adott helyzet alapos vizsgálatát követően.

© 2024 KPMG Tanácsadó Kft., magyar korlátolt felelősségű társaság, a KPMG International Limited garanciális korlátolt felelősségű társasághoz kapcsolódó független tagvállalatok KPMG globális szervezetének tagvállalata. Minden jog fenntartva.

A KPMG név és logó a KPMG globális szervezetének független tagvállalatai által licenc alapján használt védjegyek.